

湖南省高等教育自学考试

课程考试大纲

饭店管理概论

(课程代码: 00193)

湖南省教育考试院组编
2016 年 12 月

高等教育自学考试课程考试大纲

课程名称：饭店管理概论

课程代码：00193

第一部分 课程性质与目标

一、课程性质与特点

饭店管理概论是高等教育自学考试旅游管理（专科）专业的专业核心课程，是为培养和提高考生的饭店管理基本理论和实际业务水平而设置的一门专业基础课程，是一门理论联系实际、应用性较强的核心主干课程。

本课程注重适用性和系统性，努力做到知识准确，内容通用，表述简明。它以饭店的相关理论为基础，探讨饭店管理的相关业务，是一门系统阐述如何管理饭店，提高饭店管理者的素质，以及如何利用饭店相关理论来指导饭店管理的课程。

二、课程目标与基本要求

通过本课程的学习，考生应能够树立饭店管理意识和职业思想，牢固掌握有关饭店管理的基本概念、基本原理和基本技能，能够运用所学理论知识对饭店进行科学的管理，在此基础上达到饭店业务与资源的合理配置的目标。

基本要求：要求考生比较全面地理解饭店的基本业务，掌握饭店管理的基本理论、基本知识和基本方法，全面培养和提高饭店管理的业务水平，提高分析问题和解决问题的能力。

三、与本专业其他课程的关系

饭店管理概论是旅游管理专业的专业必修课程，它与旅游管理专业的许多其他课程有着密切的关系。它与旅行社经营与管理、旅游市场学等课程在理论与技术上互相衔接配合，同时也是旅游与饭店会计课程的理论基础和先修课程。

第二部分 课程内容与考核目标

第一章 饭店和饭店的业务特点

一、学习目的与要求

通过本章学习，全面掌握饭店的概念、内涵；掌握我国饭店的业务特点，发展趋势；了解我国饭店的国家星级标准。

二、考核知识点与考核目标

（一）饭店的内涵（重点）

识记：饭店的概念

饭店产品的三要素

理解：饭店的内涵

（二）饭店的业务特点（重点）

理解：饭店业务的强文化性
饭店业务的综合性

第二章 饭店的社会性和社会联系

一、学习目的与要求

通过本章学习，了解社会和社会性的含义，了解饭店的社会作用和社会责任；理解从饭店的社会性出发，饭店管理的必要性；理解良好的社会关系对饭店发展的重要性。

二、考核知识点与考核目标

（一）饭店的社会性（次重点）

识记：饭店存在的客观性

理解：饭店的社会作用

（二）饭店的社会联系（次重点）

理解：饭店的社会联系

第三章 饭店管理的含义和要素

一、学习目的与要求

通过本章学习，正确掌握饭店管理的一般理论；全面掌握饭店管理的五大要素，了解每个要素的含义和在管理中的作用。达到全面理解饭店管理的特点要点和难点的目标。

二、考核知识点与考核目标

（一）饭店管理的含义（重点）

识记：管理的概念

理解：饭店管理的概念和内涵

（二）饭店管理的五大要素（次重点）

识记：五大要素的内容

理解：五大要素的含义和作用

第四章 饭店管理的内容框架

一、学习目的与要求

通过本章学习，掌握饭店管理的纲要和饭店管理的框架，了解饭店管理者的工作职责，把握饭店管理的脉络。

二、考核知识点与考核目标

（一）饭店管理纲要（重点）

识记：饭店管理纲要的内容

理解：饭店管理纲要的含义

(二) 饭店前台管理者的管理职责（一般）

识记：管理者的职责范围

理解：管理者的业务管理职责和职能管理职责

第五章 饭店组织管理

一、学习目的与要求

通过本章学习，了解饭店组织对饭店管理的作用，理解组织职能在饭店管理中的地位；掌握饭店组织的原则、饭店的组织结构及其形式；掌握饭店组织制度的涵义及饭店的组织体系。

二、考核知识点与考核目标

(一) 饭店组织原则和组织结构（重点）

识记：饭店的组织职能

理解：饭店组织原则

饭店组织结构的类型

(二) 饭店组织管理的内容（次重点）

识记：饭店组织结构图

理解：饭店组织管理的内容

(三) 饭店组织制度（重点）

识记：饭店规章制度

理解：饭店制度的内涵、意义

饭店制度的类型

饭店制度体系

第六章 饭店服务质量管理

一、学习目的与要求

通过本章学习，掌握饭店服务质量涵义、内容和特点；掌握饭店通常采用的服务质量控制方法；理解如何制定和实施饭店服务规程及建立饭店服务质量管理体系；能分析饭店质量管理存在的问题。

二、考核知识点与考核目标

(一) 饭店服务质量概述（重点）

识记：饭店服务质量

理解：饭店服务质量的内容

应用：饭店服务质量的特点

(二) 饭店服务质量管理（重点）

识记：饭店服务规程

饭店全面质量管理及特点

理解：饭店服务规程四要点

饭店服务规程制定的依据
建立饭店服务质量体系的内容
饭店通常采用的服务质量管理方法

第七章 饭店人力资源管理

一、学习目的与要求

通过本章学习，正确掌握人力资源管理的概念、特征、目标和内容；了解饭店员工的招收与录用；掌握饭店员工培训的原则、意义及饭店员工培训的类型和实施步骤；掌握饭店人力资源的利用和相应的激励方式。

二、考核知识点与考核目标

（一）饭店人力资源管理概述（重点）

识记：饭店人力资源管理

理解：饭店人力资源管理的特征

饭店人力资源管理的目标

饭店人力资源管理的内容

（二）饭店人力资源开发（重点）

识记：饭店员工招收的途径

饭店员工培训的原则

饭店员工培训的类型

理解：饭店员工培训的意义

应用：饭店员工培训实施步骤

（三）饭店人力资源的利用（一般）

识记：编制定员的方法

合理用人的原则

理解：编制定员的依据

（四）员工的激励（重点）

识记：激励

激励的作用

理解：激励的方式

应用：激励措施的实施

第八章 饭店公共关系

一、学习目的与要求

通过本章学习，理解公共关系的基本特点、基本活动领域；了解饭店 GIS 的基本概况，掌握饭店开展公关活动的基本要点和基本思路；具有收集信息、协调关系、形象策划和危机管理等基本能力。

二、考核知识点与考核目标

- (一) 饭店公共关系概述 (次重点)
 - 识记: 饭店公共关系
 - 理解: 饭店公共关系的构成
 - 饭店公共关系的特点
- (二) 饭店公共关系活动领域分析 (一般)
 - 识记: 饭店公共关系四大活动领域
- (三) 饭店 CIS (重点)
 - 识记: CIS 的含义
 - 理解: CIS 的构成要素
 - CIS 的构建程序
 - 应用: 饭店形象策划

第九章 饭店营销管理

一、学习目的与要求

通过本章学习,在正确理解饭店营销活动的概念、内涵的基础上,掌握饭店营销活动的特点和基础环节,掌握饭店营销的组合策略及最新营销理念和营销技巧。

- (一) 饭店营销活动概述 (重点)
 - 识记: 饭店营销活动
 - 应用: 饭店营销活动的特点及对策
- (二) 饭店营销 STP 战略 (重点)
 - 识记: 市场细分
 - 市场定位
 - 过程差异化
 - 市场定位的原则
 - 理解: 饭店营销活动基础环节
- (三) 饭店营销组合策略 (重点)
 - 识记: 饭店营销组合策略
 - 4Ps 营销组合
 - 营销渠道
 - 促销策略
 - 4Cs 营销组合策略
 - 4Ps 营销组合策略
 - 理解: 促销策略
 - 应用: 饭店的价格策略
- (四) 饭店最新营销理念和营销技巧 (重点)
 - 识记: 绿色营销

内部营销
关系营销
新媒介营销
理解：绿色营销的内涵和管理
内部营销的具体运作
关系营销的开展
新媒介营销的特点
应用：饭店主题营销

第十章 饭店物资管理

一、学习目的与要求

通过本章学习，在正确理解饭店物资管理概念、基本目标、特点和分类的基础上，掌握饭店物资管理定额管理和采验管理；了解饭店物资仓储和发放管理。

二、考核知识点与考核目标

（一）饭店物资管理概况（重点）

识记：饭店物资的分类
饭店的物资管理
饭店物资管理的基本内容

理解：饭店物资管理的特点

（二）饭店物资定额管理（重点）

识记：饭店物资定额管理的原则
饭店物资消耗定额
饭店物资仓储定额
理解：确定饭店物资消耗定额的方法

（三）饭店物资采购管理（一般）

理解：饭店物资采购管理的主要内容

（四）饭店物资验收管理（一般）

理解：饭店物资验收管理的主要内容

（五）饭店物资仓储（次重点）

理解：仓储管理的任务
仓储管理的内容

（六）饭店物资发放管理（次重点）

理解：物资发放的原则

第十一章 饭店设备管理

一、学习目的与要求

通过本章学习，在正确理解饭店设备的含义、特点和作用的基础上，理解饭

店主要设备系统，饭店设备综合管理；了解饭店设备的前期管理和运行管理；掌握饭店设备的维修、改造与更新，了解饭店能源管理的内容和方法。

二、考核知识点与考核目标

（一）饭店设备和设备管理（重点）

识记：饭店设备

饭店设备的特点

饭店设备的作用

饭店主要设备

饭店设备综合管理

理解：饭店设备综合管理的内容

（二）饭店设备的资产管理（次重点）

识记：饭店资产

设备的分类编号

理解：设备管理的基础资料

（三）饭店设备的全员管理（次重点）

识记：设备使用维护管理制度

设备维修保养的要求

（四）饭店设备的维修（一般）

识记：设备故障的含义

设备维修

（五）能源管理（一般）

理解：设备能源管理的内容和方法

第三部分 有关说明与实施要求

一、考核目标的能力层次表述

本大纲在考核目标中，按照“识记”、“理解”、“应用”三个能力层次规定其应达到的能力层次要求。各能力层次为递进等级关系，后者必须建立在前者的基础上，其含义是：

识记：能知道有关的名词、概念、知识的含义，并能正确认识和表述，是低层次的要求。

理解：在识记的基础上，能全面把握基本概念、基本原理、基本方法，能掌握有关概念、原理、方法的区别与联系，是较高层次的要求。

应用：在理解的基础上，能运用基本概念、基本原理、基本方法联系学过的多个知识点分析和解决有关的理论问题和实际问题，是最高层次的要求。

二、教材

指定教材：饭店管理概论，蒋丁新，东北财经大学出版社，2014年第五版

三、自学方法指导

1. 在开始阅读指定教材某一章之前，先翻阅大纲中有关这一章的考核知识点及对知识点的能力层次要求和考核目标，以便在阅读教材时做到心中有数，有的放矢。
2. 阅读教材时，要逐段细读，逐句推敲，集中精力，吃透每一个知识点，对基本概念必须深刻理解，对基本理论必须彻底弄清，对基本方法必须牢固掌握。
3. 在自学过程中，既要思考问题，也要做好阅读笔记，把教材中的基本概念、原理、方法等加以整理，这可从中加深对问题的认知、理解和记忆，以利于突出重点，并涵盖整个内容，可以不断提高自学能力。
4. 完成书后作业和适当的辅导练习是理解、消化和巩固所学知识，培养分析问题、解决问题及提高能力的重要环节，在做练习之前，应认真阅读教材，按考核目标所要求的不同层次，掌握教材内容，在练习过程中对所学知识进行合理的回顾与发挥，注重理论联系实际和具体问题具体分析，解题时应注意培养逻辑性，针对问题围绕相关知识点进行层次（步骤）分明的论述或推导，明确各层次（步骤）间的逻辑关系。

四、社会助学的要求

1. 应熟知考试大纲对课程提出的总要求和各章的知识点。
2. 应掌握各知识点要求达到的能力层次，并深刻理解对各知识点的考核目标。
3. 辅导时，应以考试大纲为依据，指定的教材为基础，不要随意增删内容，以免与大纲脱节。
4. 辅导时，应对学习方法进行指导，宜提倡“认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动争取帮助，依靠自己学通”的方法。
5. 辅导时，要注意突出重点，对考生提出的问题，不要有问即答，要积极启发引导。
6. 注意对考生能力的培养，特别是自学能力的培养，要引导考生逐步学会独立学习，在自学过程中善于提出问题，分析问题，做出判断，解决问题。
7. 要使考生了解试题的难易与能力层次高低两者不完全是一回事，在各个能力层次中会存在着不同难度的试题。
8. 助学学时：本课程共 5 学分，建议总课时不少于 90 学时，其中助学学时分配如下：

章 次	内 容	学 时
1	饭店和饭店的业务特点	6
2	饭店的社会性和社会关系	6
3	饭店管理的含义和要素	6
4	饭店管理的内容框架	6
5	饭店组织管理	8
6	饭店服务质量管理	8
7	饭店人力资源管理	8

8	饭店公共关系	8
9	饭店营销管理	10
10	饭店物资管理	6
11	饭店设备管理	6
	案例分析	6
	总复习	6
合 计		90

五、关于命题考试的若干规定

1. 本大纲各章所提到的内容和考核目标都是考试内容。 试题覆盖到章，适当突出重点。
2. 试卷中对不同能力层次的试题比例大致是：“识记”为 20%、“理解”为 25%、“应用”为 55%。
3. 试题难易程度应合理：易、较易、较难、难比例为 2：3：3：2。
4. 每份试卷中，各类考核点所占比例约为：重点占 60%，次重点占 30%，一般占 10%。
5. 试题类型一般分为：单项选择题、多项选择题、名词解释题、填空题、简答题、论述题等。
6. 考试采用闭卷笔试，考试时间 150 分钟，采用百分制评分，60 分合格。

六、题型示例（样题）

一、单项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 4PS 营销组合策略包括产品、价格、营销渠道和

A. 顾客 B. 便捷 C. 促销方式 D. 沟通

二、多项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

1. 饭店产品定位的基本模式包括

A. 对抗性产品定位 B. 补缺型产品定位 C. 跟随型产品定位
D. 差异化产品定位 E. 创新型产品定位

三、名词解释题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 饭店

四、填空题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 在宾客购买实际产品和服务时饭店所提供的附加利益称作_____。

五、简答题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 简述饭店全面质量管理的特点。

六、论述题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 试述如何进行饭店的形象策划。